ALLEGATO TECNICO B) SERVIZIO DI CONSEGNA/ASSISTENZA TECNICA AI PASTI

Art. 1 – Oggetto del servizio

Costituisce oggetto del presente allegato il servizio di consegna e assistenza pasti nonché lavaggio utensileria e attrezzature e attività di supporto, di seguito specificato:

- consegna/assistenza ai pasti per la sede dell'A.O. di Piazza Cardinal Ferrari n. 1;
- lavaggio stoviglie, pentolame, utensileria di cucina e delle cucinette di reparto, nonché lavaggio e disinfezione dei carrelli termorefrigerati contenenti i vassoi personalizzati e operazioni di supporto per la sede dell'A.O. di Piazza Cardinal Ferrari nr. l .

Art. 2 - Importo della prestazione

L'importo annuale presunto complessivo a base d'asta è di € 1.219.353,39 escluso IVA. Il valore stimato è stato calcolato tenendo in considerazione il monte ore presunto annuo della forza lavoro attualmente impiegata e le tabelle FISE - CCNL Multiservizi aggiornate al 2013.

Art. 3 Descrizione del servizio

Per quanto concerne il servizio di consegna e assistenza ai pasti, le modalità di espletamento dello stesso, da effettuarsi presso la sede di Piazza Cardinal Ferrari n. l, sono riassumibili come di seguito riportato.

A - Servizio assistenza ai pasti presso i reparti

- predisposizione delle colazioni e preparazione delle bevande pomeridiane e serali utilizzando le attrezzature monouso presenti nelle cucine di reparto, rispettando scrupolosamente le procedure igienico-sanitarie che prevedono l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (guanti, cuffie e poncho) e l'esclusione di monili, smalto, unghie artificiali, ecc.
- ritiro e lavaggio, tramite lavastoviglie presenti nelle cucinette di reparto, delle ceramiche utilizzate per servire la colazione e le bevande pomeridiane e serali;
- consegna e ritiro delle colazioni su richiesta del personale infermieristico;
- prenotazione del pasto (a cura di un economo-dietista), in presenza del paziente, attraverso il sistema informatico di prenotazione, tenendo conto delle indicazioni fomite dal personale infermieristico in merito a particolari regimi dietetici e non;
- condivisione del software e del sistema informatico utilizzato per la prenotazione pasti con la Direzione Medica di Presidio ed il Servizio Dietetico per l'eventuale immissione delle diete standard;
- aggiornamento delle prenotazioni con le variazioni relative ai ricoveri e agli interventi programmati relativi al proprio reparto, tenendo conto delle indicazioni fornite dal personale infermieristico;
- aggiornamento delle prenotazioni con le variazioni ricevute dal reparto a cura dell'economo-dietista
- prelievo dalla cucina centrale dei carrelli termorefrigerati contenenti i vassoi personalizzati, relativi al proprio reparto (il trasporto dalla cucina centrale all'ascensore avviene attraverso il tunnel sotterraneo per il tramite del trattorino);

- distribuzione del vassoio personalizzato -prelevandolo dal carrello termorefrigerato, della colazione e degli spuntini, rispettando scrupolosamente le procedure igienico-sanitarie che prevedono l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (guanti, cuffie e poncho) e l'esclusione di monili, smalto, unghie artificiali;
- recupero di pasti mancanti o composti in maniera errata presso il Centro Unico Cottura, rispettando la procedura di trasporto del pasto e di igiene corretta;
- conservazione dei carrelli burlodge nelle cucinette di reparto;
- per pazienti non presenti al letto al momento della distribuzione del pasto, il vassoio personalizzato dovrà essere conservato nel frigorifero della cucinetta di reparto. I piatti da servire caldi dovranno essere successivamente riscaldati con microonde;
- ritiro del vassoio personalizzato al termine della fruizione del pasto e riposizionamento dello stesso nel carrello termorefrigerato;
- controllo della presenza di tutte le stoviglie e posate al ritiro di ogni pasto (colazione, pranzo, cena e spuntini);
- per i vassoi personalizzati che per vari motivi permangono al paziente oltre l'orario del pasto, dovrà essere attuato un sistema funzionale di gestione del ritiro degli stessi, affinchè non permangano a lungo in area sanitaria a discapito dell'igiene;
- riconsegna del carrello in cucina centrale (il trasporto dall'ascensore alla cucina centrale avviene attraverso il tunnel sotterraneo per il tramite del trattorino);
- ripristino/riordino delle condizioni di pulizia della cucina di reparto, della postazione letto e delle salette utilizzati per il pasto ad ogni pasto e ad ogni necessità;
- separazione dei rifiuti tra frazione umida organica, vetro, materie plastiche, rifiuti secchi non riciclabili;
- fornitura di tutta la stoviglieria, sia in ceramica che monouso
- fornitura e gestione (uso e manutenzione periodica e d'urgenza) di circa 12 lavastoviglie e dei forni a microonde delle cucinette di reparto;

Servizio di assistenza pasti presso il Reparto Solventi Clinica Santa Sofia

Per la Clinica Santa Sofia è previsto un servizio di tipo alberghiero. Il personale ivi preposto deve indossare una divisa consona al tipo di attività particolarmente accurata che dovrà svolgere in questo reparto. La divisa si compone di: gonna o pantalone nero, camicia bianca, gilet, papillon, grembiulino di servizio, guanti bianchi di cotone, calze chiare, scarpe nere e copricapo in cotone.
Il personale assegnato dovrà svolgere le seguenti mansioni sia per il degente che per l'eventuale accompagnatore:

- rifornimento delle bevande a disposizione nel frigorifero situato in ogni stanza di degenza;
- preparazione e distribuzione delle colazioni, delle bevande e tutto ciò che prevede il "servizio bar" utilizzando le attrezzature presenti nella cucina di reparto rispettando scrupolosamente le procedure igienico-sanitarie che prevedono l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (guanti, cuffie e poncho) e l'esclusione di monili, smalto, unghie artificiali;
- prenotazione del pasto della giornata per pranzo e cena, tenendo conto delle indicazioni fomite dal personale infermieristico in merito a particolari regimi dietetici e non;
- aggiornamento delle prenotazioni per eventuali variazioni;

- predisposizione dei tavoli personali per la fruizione dei pasti con le tovaglie, tovaglioli e le apposite stoviglie (piatti, posate, bicchieri, tazze, ec.) prelevandole dalla cucina del reparto Solventi della Clinica Santa Sofia;
- prelievo dalla cucina centrale dei generi alimentari vari (esempio: pane, frutta fresca, acqua, bibite varie, ecc.);
- prelievo dalla cucina centrale e controllo del carrello termico multiporzione relativo al proprio reparto (nella sede di piazza Cardinal Ferrari il trasporto dalla cucina centrale all'ascensore avviene attraverso il tunnel sotterraneo per il tramite del trattorino);
- distribuzione del pasto sul vassoio rispettando scrupolosamente le prenotazioni effettuate e le procedure che prevedono l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (guanti, cuffie e poncho) e l'esclusione di monili, smalto, unghie artificiali;
- riconsegna del carrello in cucina centrale (nella sede di piazza Cardinal Ferrari il trasporto dall'ascensore alla cucina centrale avviene attraverso il tunnel sotterraneo per il tramite del trattorino)
- raccolta, al termine della fruizione del pasto, delle stoviglie usate depositandole nella cucina di reparto;
- lavaggio delle ceramiche e delle posate tramite lavastoviglie;
- ripristino delle condizioni di pulizia della cucina di reparto e della postazione letto/scrivania;
- compilazione, con la firma del fruitore, delle ordinazioni extra da consegnare al personale di Reparto;
- separazione dei rifiuti tra frazione umida organica, vetro, materie plastiche, rifiuti secchi non riciclabili;
- fornitura di tutta la stoviglieria, sia in ceramica che monouso;
- fornitura e gestione (uso e manutenzione periodica e d'urgenza) della lavastoviglie e del forno a microonde della cucinetta di reparto;
- servizio a chiamata dalle ore 7.30 alle 21.00.

Fasce Orarie

Per lo svolgimento del servizio di assistenza ai pasti presso i Reparti di degenza e Clinica Santa Sofia, ai fini del rispetto del precedente articolo 3 e ss., l'aggiudicataria è tenuta a rispettare le fasce orarie previste per la distribuzione proponendo un numero di personale adeguato all'ottimale svolgimento del servizio.

Il servizio di consegna/assistenza ai pasti dovrà essere svolto continuativamente, senza soluzione di continuità, per sette giorni la settimana, festività comprese.

Gli orari di distribuzione pasti sono i seguenti:

COLAZIONE: 7,15 – 8,30	
PRANZO: 11,45/12,00/12,15 – 13,30/13,45/14,00	
SPUNTINO: 15,30 – 16,00	
CENA: 17,45/18,00/18,15 – 19,45/20,00/20,15	
SOLVENTI S. SOFIA: 7,15 – 20,45	
TOTALE ORE GIORNALIERE PER REPARTO TOTALE ORE GIORNALIERE S. SOFIA	6,45 +8,1/2
TOTALE ORE ANNUALI PER 15 REPARTI TOTALE ORE ANNUALI S. SOFIA	2.457 +3.021

TOTALE ORE ANNUALI COMPLESSIVE	39.876

Di seguito tabella rappresentativa dei Reparti e dell'ubicazione degli stessi.

REPARTI	MONOBLOCCO	PIANO
1 ° DIVISIONE	A	5
2°DIVISIONE	B	4
2° DIVISIONE -SSD	B	5
3° DIVISIONE	B	2
4° DIVISIONE	A	6
COO	A	4
COR-VAS	A	4
CAR-REUMATOLOGIA	A	5
SCOLIOSI	A	6
REUMATOLOGIA	A	7
CLINICA SANTA SOFIA	A	8
DAY SURGERY	A	8
OTP-REE	B	7
DAY HOSPITAL DI REUMATOLOGIA	A	1
DAY HOSPITAL MCM	P	2
SETTICI (reparto attualmente sospeso)	P	3
MCM	P	4

Si precisa che il totale complessivo posti-letto accreditati dell'A.O. sono n. 409, di cui n. 394 ordinari e n. 15 Day Hospital/Day Surgery,e letti tecnici BOCA MAC n. 18.

B - Servizio assistenza ai pasti presso il Centro Unico di Cottura

- Nastro di distribuzione

- recupero alimenti vari (esempio frutta, grissini, ecc.) dalla cucina centrale/magazzino;
- preparazione vassoi medici notturni, infermieri notturni, day-hospital e simili attività;
- preparazione carrelli con acqua riscaldata per vivande del nastro di distribuzione;
- preparazione carrello con frutta fresca, mousse di frutta, posate monouso;
- preparazione carrello con pane, grissini, condimenti monouso, prodotti senza glutine/aproteici, ecc;
- preparazione ciotole con porzioni di piatti freddi da servire al nastro di distribuzione (esempio: verdure crude, secondi freddi, ecc.);
- predisposizione piatti, coperchi, posateria per il servizio di porzionamento per la preparazione del vassoio personalizzato;
- aggiornamento delle prenotazioni effettuate dai pazienti il giorno precedente con eventuali variazioni giunte dai reparti durante la giornata tramite fax;
- preparazione del vassoio personalizzato ed annessi (postazioni: capo nastro, 1° piatti, 2° piatti, condimenti/coperchi/simili, supervisione a cura di un economo-dietista a fine nastro, inserimento vassoio in burlodge), trasporto burlodge al piano –1 con ascensore dedicato, trasporto con trattorino del burlodge verso zona predisposta per trasporto burlodge ai reparti);

- eliminazione resti alimentari al termine del nastro di distribuzione;
- trasporto contenitori in acciaio inox al lavaggio;
- riassetto, detersione, disinfezione e sanificazione del nastro di distribuzione e dell'ambiente circostante;

- Mensa dipendenti

- recupero alimenti vari (esempio frutta, grissini, ecc.) dalla cucina centrale/magazzino;
- accensione dei frigoriferi;
- accensione delle vetrinette (le stesse dovranno rimanere chiuse fino all'inizio del servizio);
- accensione filiera calda;
- preparazione vassoi e tovagliette monouso all'inizio dell'area self-service;
- preparazione zona pane;
- preparazione bicchieri monouso, delle posate in acciaio inox/monouso;
- preparazione tavolo con condimenti vari monouso/in bottiglia, tovaglioli monouso, cucchiaini monouso;
- preparazione ceramiche con frutta fresca;
- predisposizione piatti per servizio;
- trasporto dalla cucina centrale (piano 0) alla linea self service (piano 1) delle placche con alimenti freddi e caldi per mensa dipendenti utilizzando il carrello predisposto;
- sistemazione placche calde in filiera calda della linea self-service;
- sistemazione placche fredde in vetrinette/frigoriferi;
- sistemazione colini per la cottura della pasta e del riso;
- sistemazione dell'attrezzatura necessaria per il servizio di erogazione pasti;
- supporto durante l'orario di apertura del self service per distribuzione pasti;
- recupero alimenti, condimenti o quant'altro mancante dalla cucina centrale (piano 0) o dal magazzino (piano -1) alla mensa (piano 1);
- trasporto dei vassoi sporchi alla zona lavaggio;
- lavaggio dei vassoi, delle stoviglie e tutto quanto utilizzato per il servizio mensa
- rifornimento costante di vassoi puliti/posate sanificate e annessi;
- eliminazione resti alimentari al termine del self service;
- trasporto contenitori in acciaio inox, stoviglieria, vassoi consumati e simili della linea self-service e mensa al lavaggio;
- lavaggio di tutto quanto elencato al punto precedente;
- riassetto, detersione disinfezione e sanificazione del self service e della zona retrostante il self-service, della sala mensa, della saletta ospiti, della zona lavaggio;
- servizio di pulizia del centro unico cottura con le modalità previste nell'Allegato Tecnico A) servizio di pulizia e sanificazione.

Fasce Orarie **(soggette a eventuali modifiche per esigenze dell'A.O.)**

Si indicano le fasce orarie per lo svolgimento del servizio di assistenza ai pasti presso il CUC con indicazione del numero minimo di personale da assegnare:

Cucina piano terra – Zona Lavaggio

unità	**Fascia oraria**	
1	8.00 – 14.00	7/7
1	9.00 – 15.00	7/7

1	14.00 – 20.00	7/7

Cucina piano terra – Zona Nastro

unità	**Fascia oraria**	
2	9.30 – 14.00	7/7
2	11.30 – 14.30	7/7
1	11.30 – 12.30 17.30 –18.30	7/7
2	17.00 – 19.00	7/7
2	16.30 – 19.00	7/7

Cucina piano terra – Zona Dispensa

unità	**Fascia oraria**	
1	8.00 – 12.00	5/7

Mensa piano primo – Zona Self

unità	**Fascia oraria**	
1	8.30 – 11.30 12.30 – 16.30	5/7

Mensa piano primo – Zona Lavaggio

unità	**Fascia oraria**	
1	12.00 – 16.00	5/7
2	12.00 – 15.00	5/7
1	17.00 – 20.00	5/7
1	11.00 – 20.00 (con un'ora di pausa da concordarsi)	sabato/domenica/festivi

Zona Lavaggio – Piano -1

unità	**Fascia oraria**	
2	11.45 – 16.00	7/7
1	12.00 – 16.00	7/7
1	13.00 – 16.00	5/7
1	17.45 – 22.00	7/7
2	18.00 – 22.00	7/7
1	19.00 – 22.00	7/7

Art. 4 - Personale impiegato

L' aggiudicataria dovrà garantire l'assunzione di personale qualificato e debitamente formato almeno di 2^ o 3^ livello (CCNL Multiservizi) dotato di apposita divisa (colore diverso per ogni mansione effettuata) e cartellino che ne permetterà la facile identificazione.

Per le attività di prenotazione del pasto e di verifica di composizione dello stesso al termine del nastro, l'aggiudicataria è tenuta ad assegnare una risorsa qualificata quale "economo – dietista".
Tale figura, in possesso di diploma di economa - dietista, dovrà svolgere le seguenti mansioni:

- coadiuvare e sostituire il Responsabile operativo – Capo operaio nella gestione dei software dei pasti;
- aggiornare direttamente presso il Centro Unico di Cottura le prenotazioni effettuate dai pazienti il giorno precedente con eventuali variazioni giunte dai reparti dopo l'orario stabilito per l'immissione nel software di gestione dei pasti;
- verificare la correttezza della composizione del vassoio a fine nastro.

Prima dell'avvio del servizio, la ditta aggiudicataria è tenuta ad individuare un referente, nell'ambito del personale assegnato al servizio, di interfaccia con il Responsabile aziendale.
L'aggiudicataria dovrà inoltre assolvere tempestivamente alla copertura delle assenze a vario titolo del personale con operatori sostitutivi adeguatamente formati di pari livello, al fine di non interrompere il servizio che deve essere garantito senza soluzione di continuità.

Art. 5- Lavaggio delle attrezzature

L'aggiudicataria dovrà effettuare le seguenti prestazioni:

- lavaggio completo con prodotti e materiali messi a disposizione dalla ditta aggiudicataria nonché di tutte le stoviglie, dell'utensileria di cucina, del pentolame e le diverse attività di supporto;
- lavaggio, disinfezione e asciugatura di circa 15 carrelli termorefrigerati con inclusi i vassoi personalizzati.

Art. 6- Materiali, prodotti e attrezzature

Tutti i prodotti impiegati per l'espletamento del servizio devono essere rispondenti alle vigenti norme in materia di biodegradabilità e impatto ambientale, avvertenze di pericolosità, nonché secondo le prescrizioni del presente capitolato.
In particolare i prodotti impiegati devono essere biodegradabili e di minimo impatto ambientale e preparati, al momento del loro impiego, secondo l'esatta concentrazione indicata dal produttore.
I detergenti/disinfettanti devono essere neutri, non irritanti per gli operatori e non corrosivi per le superfici da trattare. E' vietato l'uso di prodotti tossici e/o corrosivi in genere ed in particolare sostanze acide ed alcaline.
L' aggiudicataria dovrà presentare le schede tecniche e le schede di sicurezza di tutti i prodotti che ha indicato nel progetto/offerta per l'espletamento del servizio.
Dette schede devono riportare per ciascun prodotto quanto previsto dalla normativa vigente.

Art. 7 Penalità

Le inadempienze agli obblighi contrattuali da parte della ditta aggiudicataria relative ai servizi oggetto del Disciplinare e del presente Allegato A, comporteranno l'applicazione di penali, fatto salvo il diritto dell'A.O. di chiedere il risarcimento degli ulteriori danni patiti.
Da € 1.000,00 a € 10.000,00 a seconda della gravità dell'inadempienza ed a seguito dei quantificazione economica del danno.
Per ogni disservizio e mancato rispetto dell'art. 3, 4 e 5 potrà essere addebitata una penale pari a € 300,00;
Per ogni disservizio e mancato rispetto dell'art. 6, potrà essere addebitata una penale pari a € 400,00;
€ 100,00 per ogni ora di ritardo qualora necessiti la presenza del responsabile e/o del capo servizio all'interno dell'Azienda ed a seguito di chiamata, questo non si presenti.

€ 300,00 per ogni giorno di assenza dei responsabile e/o del capo servizio all'interno dell'Azienda qualora non motivata da malattia e/o ferie e non sia stato nominato un sostituto.
€ 300,00 per mancata reperibilità del responsabile e/o del capo servizio per ogni giorno di assenza.
Da € 3.000,00 a € 5.000,00 per mancata esecuzione delle migliore proposte in sede di gara previa quantificazione della prestazione effettuata dal DEC.
Nel caso si rilevi che l'infrazione accertata sia stata reiterata per più giornate, la penale prevista verrà applicata per ogni giorno di inosservanza.
Dopo la seconda ripetizione dello stesso tipo di infrazione in un arco temporale di 30 giorni nella stessa area, per le infrazioni successive, la penale prevista per l'area in questione verrà raddoppiata.
L'applicazioni delle penali non esclude l'addebito alla ditta di tutti i danni derivanti dai disservizi riscontrati.
Nel caso di reiterazione di inadempienze contrattuali o nel caso di sospensioni anche parziali dei servizi prestati, l'A.O., oltre all'applicazione delle penali previste, potrà sospendere il pagamento delle fatture emesse dalla ditta, sino al ripristino della ordinaria gestione dei servizi.
Oltre alla sospensione dei pagamenti, in caso di mancata o parziale esecuzione dei servizi, l'A.O. ha la facoltà di richiedere la prestazione ad altra ditta, addebitando il maggior costo alla ditta inadempiente, sino al ripristino della ordinaria gestione dei servizi.
Nel corso del periodo di sospensione dei pagamenti non decorreranno gli interessi sulle somme dovute alla ditta.
L'applicazione di una penale non esclude la possibilità da parte dell'A.O., di risolvere immediatamente il contratto con la ditta in considerazione della gravità dell'inadempimento commesso.
Agli importi delle penali sopra indicate saranno aggiunti anche gli oneri derivanti da:

- maggiori spese per acquisti sul libero mercato
- oneri di natura organizzativa, compresi i giorni di maggiore degenza
- danni di immagine e di percezione all'esterno della qualità dei servizi forniti dall'Azienda
- minori introiti
- eventuali ulteriori danni

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il prestatore del servizio avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 7 giorni dalla contestazione inviata dalla S.C. Gestione degli Approvvigionamenti e dei Servizi Economali mediante comunicazione scritta (tramite fax) che procederà su iniziativa propria, o su segnalazione proveniente dalla Direzione Sanitaria/Medica, oppure su indicazione del Servizio di Prevenzione e Protezione.
In caso di mancata presentazione o accoglimento delle controdeduzioni la predetta Struttura procederà all'applicazione delle sopra citate penali.
L'importo delle note di addebito relative alle penali comminate verrà detratto dall'importo dal corrispettivo mensile. Con le medesime modalità, verranno addebitati alla ditta gli importi corrispondenti al numero delle ore di mancato servizio o di servizio reso in modo inadeguato, così come risultante dai verbali di sopralluogo o dalle bolle di servizio.
Le penali non potranno essere comunque superiori al 10% del valore complessivo del contratto.